

新聞稿
即時發佈

中信國際電訊 CPC 與應科院攜手顛覆客戶體驗 共同研發糅合擴增實境技術的操作及維護方案

新推出的 DataHOUSE AR 千里眼服務簡化系統安裝、維護及故障排除流程
顯著提升託管服務能力

香港，2020年9月24日 — 中信國際電訊集團有限公司（香港交易所股份代號：1883）全資擁有的中信國際電訊（信息技術）有限公司（「中信國際電訊 CPC」）與香港應用科技研究院有限公司（「應科院」）推出一項共同研發的擴增實境（AR）解決方案，顛覆前線工程師的操作及維護流程。該項解決方案名為「DataHOUSE AR 千里眼」遠程維護服務（「AR Remote Hand」），運用可穿戴式 AR 技術，推動系統維護和故障排除工作邁進新時代，讓中信國際電訊 CPC 的前線工程師及客戶大大減省在進行相關工作時所需的時間及成本。

AR 千里眼服務透過 AR 智能眼鏡，從後台系統把實時訊息、故障排除記錄、圖像及加密數據，串流傳送予前線工程師及系統維護人員，使他們毋須暫停工作以使用流動電話或手提電腦聯絡後勤支援人員，又或是翻閱操作手冊或諮詢文件，使生產力躍升高達五成。AR 千里眼服務為前線工程師提供平視顯示系統，可在系統安裝、維護或排除故障時看到實時遠程影像，加快工作進程。

服務在地，連接全球的服務賦能者

中信國際電訊 CPC 及應科院擁有積極推動創新、提升客戶體驗的共同目標。雙方是次合作，不僅共同推進 AR 應用科研技術，亦能惠及各行各業。

全新推出的 DataHOUSE AR 千里眼服務滿足客戶對託管服務的日增需求，以管理數據中心日趨複雜和多元化的設備。AR 千里眼服務可讓遍佈世界各地的前線工程師在複雜技術環境中，克服要應對多種語言和技能需求的挑戰，以更高效率及更具經濟效益的方式處理系統安裝和維護問題，提升客戶滿意程度。

該服務讓遠程支援團隊與前線工程師能同步觀看相同畫面，免卻多組工作人員及客戶需要親臨現場並有助減少相關交通時間和成本。特別在非常時期，例如 2019 冠狀病毒 (COVID-19) 疫情期間，更有助中信國際電訊 CPC 的客戶及員工保持個人安全。中信國際電訊 CPC 為了保障員工安全，同時必須確保基建服務的可用性，以及服務操作和維護的正常運作，其全球遠程服務支援團隊已在中國內地的數據中心率先使用「DataHOUSE AR 千里眼」遠程維護服務，確保各地區客戶的業務運作暢順。

中信國際電訊 CPC 行政總裁李炳智表示：「我們很高興看到與應科院攜手進行的策略合作項目取得美滿成果，推出『DataHOUSE AR 千里眼』遠程維護服務。這個合作項目為我們一系列的託管服務加入強大元素，大大提升客戶體驗，並顛覆整個行業的操作和維護服務流程。

『DataHOUSE AR 千里眼』遠程維護服務是我們利用 AR 智能操作及維護技術應用於數據中

心的場景，而這亦只是第一步，我們期望可以集合更多創新思維，開拓更多嶄新應用場景，為客戶帶來更多，更新，更佳體驗。」

應科院行政總裁周憲本指出：「應科院與中信國際電訊 CPC 的策略合作，正展示了我們成功將新一代科技和實際的應用連結起來，為人類及社會帶來無窮裨益；是次的科研成果更為香港企業帶來全新智能的行業應用及現場和前線服務的管理方案。我們的應用科技研究能有效提升中信國際電訊 CPC 的客戶體驗及工作效率，讓企業的業務運作變得更靈活，特別在 2019 新冠肺炎疫情期間，其成效尤其顯著，我們深感高興。作為創新及科技的橋樑，應科院將繼續透過技術轉移和商業化，創造經濟效益和改善民生，以構建更智能化和更安全的香港。」

在該合作項目中，應科院專責開發軟件平台及根據不同場景度身訂造相關方案，而中信國際電訊 CPC 則充分運用他們在處理多種不同場景和應用情況的商業案例經驗，提供相關資訊及意見，使這個方案能應對不同行業的企業客戶需要。是次共同研發的解決方案在服務交付和遠程檢視及溝通能力方面提供眾多優勢，當中包括：

智能服務交付 超越地域國界限制

專責現場服務的前線工程師過往需要耗用大量時間和精神管理繁複的設備和程序，嚴重影響工作效率。藉著此創新的可穿戴式 AR 技術，AR 千里眼服務現可大幅減省現場服務交付的時間與成本，顯著提升服務能力。客戶不僅能夠更快解決問題，更能盡量減少停機時間和當中所涉及的開支。

1.) 盡在掌握 - AR 導向的系統安裝、維護及故障排除：憑著 AR 千里眼，前線工程師可以識別任何有指定二維碼的設備，並查看從後台系統串流傳送的實時訊息、故障排除記錄、圖像及已加密的數據。前線人員更可以利用 AR 智能眼鏡來查看備有清晰步驟的虛擬指南，甚至是立體的工作手冊，而毋須因為要在手提電腦或實體工作手冊查看資料而中斷工作。

2.) 一目了然 - 歷年記錄檢視及分析：利用預設程序（例如手勢），現場工程師可以檢視設備的歷年記錄（例如客戶網絡流量或雲端處理器的使用狀況），藉此加快數據分析及故障排除速度，減少停機時間與成本。

3.) 緊密聯繫 - 與後勤支援人員無縫協作：前線工程師過往通常以電郵或電話來聯絡後勤支援人員，難以具體描述故障實況。隨著這個創新方案的推出，消除了距離和語言的障礙；後勤工程師現可透過 AR 控制台看到前線工程師現場串流傳送的實時影像，大大提升工作的速度和品質，而其效能強大的視像會議功能亦能為工程師提供即時支援，促進全球操作及維護團隊之間的場外協作。後勤工程師亦可經由 3D AR 標籤，給予前線工程師清晰指引。

先進 AR 方案 成為客戶的千里眼

隨著企業推動業務跨區域經營與不斷疊加的業務需求，加上資訊科技設備種類多、型號廣、更新快，大大增加了企業日常資訊科技營運及維護管理的困難和挑戰。過去傳統進行維護需要專業人員現場檢修，透過現場查勘，了解故障問題所在，才可以提出檢修方案。但專家數量有限，外判人員經驗及水準參差，若遇上突發緊急狀況導致營運及維護人員無法親臨現場，

或該名工程師出差、身處偏遠地區、休假或已被調至新崗位等情況，更有機會延誤緊急檢修工程，對企業運作造成高風險影響。

特別在一些特殊情況下，例如在疫情持續期間，企業的資訊科技人員難以親赴數據中心管理所需設備。中信國際電訊 CPC 的 DataHOUSE AR 千里眼服務利用最先進的 AR 科技，並配以 AR 智能眼鏡，可供客戶用作遠程監控及協作。借助該解決方案，客戶不僅可身處辦事處或其他地點透過 AR 控制台即時查看數據中心設備的實況，亦能即時向中信國際電訊 CPC 的前線工程師發出指引，在毋須置身數據中心的情況下，亦可妥善解決其設備問題。

中信國際電訊 CPC 首席信息及創新總裁鄭偉基說：「中信國際電訊 CPC 以不斷創新為己任，致力提升客戶體驗。我們計劃將 AR 千里眼服務進一步擴展，成為可以供不同行業客戶使用的產品，並將可以支援的設備名單擴大。隨著我們努力不懈以提供更智能化的設備故障診斷方案，在 AR 眼鏡中加入人工智能（AI）應用將是下一發展里程碑。舉個例子，當前線工程師透過 AR 智能眼鏡查看出現問題的設備狀況時，AR 智能眼鏡上會顯示導致問題的多個潛在原因，每個原因會根據它們引發問題的機會，而以百分率來評級。」

敢於挑戰 勇於創新 讓智能更賦智慧 顛覆傳統運算規範

中信國際電訊 CPC 一直秉承「創新·不斷」（Innovation Never Stops）的經營理念，而創新解決方案 AR 千里眼正是該公司在成都、廣州及香港的數據科學家和研發專家共同努力的成果。除了開發糅合 AR 技術的解決方案，中信國際電訊 CPC 創新團隊最近亦獲得殊榮，凸顯其在數據科學和運算設計上的卓越水平。

中信國際電訊 CPC 的數據科技專才在阿里巴巴集團舉辦的「天池大數據競賽」中，擊敗來自業內權威機構和頂尖大學的 900 多支參賽隊伍，勇奪「智慧物流挑戰賽一等獎」。勝出的中信國際電訊 CPC 參賽隊伍協助網上餐飲配送平台「餓了麼」優化點餐及外送服務，全面考慮到合作食店的地理位置、準備食物所需時間、外賣車手送餐路線的交通狀況、送餐地區的服務覆蓋範圍、點餐繁忙時段及客戶等候時間等，利用更優良的演算法，為「餓了麼」的外賣車手提供最佳的送餐路線建議。

大會評判對於該參賽隊伍的創新思維及演算法計算結果深表讚賞，認為不僅能將食物最快送抵目的地，亦能將客戶等候時間縮至最短。展望未來，公司期望由該團隊開發的演算法將繼續發揚光大，除了為從事各行各業的機構增添價值，亦能在多方面惠及社會大眾，例如優化交通流量或改善航機飛行路線等。

###

中信國際電訊 CPC 簡介

中信國際電訊（信息技術）有限公司（「中信國際電訊 CPC」）是中信國際電訊集團有限公司的全資附屬公司（香港交易所股份代號：1883），公司一直矢志透過先進技術及旗艦解決方案，包括 TrueCONNECT™ 專用網絡服務、TrustCSI™ 信息安全解決方案、DataHOUSE™ 全球統一雲數據中心解決方案及 SmartCLOUD™ 雲端運算解決方案，為全球跨國企業提供可高度擴展的客制化方案，以滿足他們特定的 ICT 需求。

中信國際電訊 CPC 的服務遍及全球，不論在東、西方地區均有在地優勢，成為領先的「服務在地，連接全球」的信息技術方案伙伴，真正實踐了「創新·不斷」的服務理念。作為數碼世界赋能者，公司致力推動數碼化，在主要市場積極發展信息技術，將人工智能、擴增實境、大數據，物聯網和其他尖端新興技術的強大潛力轉化為企業客戶的實際價值，持續為他們的業務發展帶來更高的生產力、靈活性及成本效益，最終達致全球數碼化。

作為香港首個獲得 ISO 9001、14001、20000、27001 及 27017 ICT 服務相關認證的服務供應商之一，中信國際電訊 CPC 業務版圖覆蓋全球，包括部份亞洲、歐洲及美國高增長市場的地區；超過 140 個網絡服務據點、18 個雲服務中心、30 個以上的數據中心及 2 個全天候的安全運作中心，承諾給予客戶最優質的服務。

請瀏覽 www.citictel-cpc.com 獲取更多資訊。

香港應用科技研究院簡介

香港應用科技研究院（應科院）由香港特別行政區政府於2000年成立，其使命是透過應用科技研究，協助發展以科技為基礎的產業，藉此提升香港科技產業的競爭力。應科院的研發策略主要應用於五大範疇，包括智慧城市、金融科技、智能製造、健康技術以及專用集成電路。

應科院的主要科技研發領域可歸納於五個技術部門，當中包括：人工智能及大數據、通訊技術、網絡安全，密碼及可信技術、集成電路及系統及物聯網感測技術。

應科院致力研發應對產業、機構和社區需求的技術及培育科研人才，以創造經濟效益和改善民生。至今，應科院已將750多項技術轉移至業界，並同時於中國、美國等地擁有超過850項專利技術。

請瀏覽 www.astri.org 獲取更多資訊。

傳媒查詢：

Rowena Leung
中信國際電訊 CPC
(852) 2170 7536
電郵：rowena.leung@citictel-cpc.com

Barton Chui / Chloe Chan
奧美公共關係
(852) 9776 5647
電郵：barton.chu@ogilvy.com /
chloe.chan@ogilvy.com

Jeanette Kwok
香港應用科技研究院有限公司
(852) 9103 0633
電郵：jeanettekwok@astri.org

請點擊[連結](#)下載高清相片。

Photo 1:



（左） 中信國際電訊 **CPC** 行政總裁李炳智先生及香港應用科技研究院行政總裁周憲本先生宣布推出一項共同研發的擴增實境（AR）解決方案——「DataHOUSE AR 千里眼」 遠程維護服務，顛覆前線工程師的操作及維護流程。

Photo 2:



（左起）中信國際電訊 **CPC** 首席信息及創新總裁鄭偉基先生、中信國際電訊 **CPC** 行政總裁李炳智先生、香港應用科技研究院行政總裁周憲本先生、及香港應用科技研究院首席科技總監許志光博士拍照慶賀策略合作和利用擴增實境技術的操作及維護方案成功。

Photo 3:



「DataHOUSE AR 千里眼」服務滿足客戶對託管服務的日增需求，以管理數據中心日趨複雜和多元化的設備；更可讓遍佈世界各地的前線工程師在複雜技術環境中，克服要應對多種語言和技能需求的挑戰，以更高效率及更具經濟效益的方式處理系統安裝和維護問題，提升客戶滿意程度。